

Procedimiento y trámite de PQR, así como de las solicitudes de indemnización, derechos y deberes de los usuarios.

PQR: Peticiones, Quejas y Recursos

Todas las personas tienen derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta solución.

Las PQR's, (Peticiones, Quejas y Recursos), son las actividades básicas del proceso de servicio al cliente desarrolladas en las oficinas que responden a las necesidades de los clientes.

Petición: es una solicitud verbal o escrita que se dirige a una entidad y/o servidor público, con el propósito de requerir su intervención en un asunto puntual y concreto. La petición puede ser una solicitud, una información o una sugerencia.

Queja: es una inconformidad verbal o escrita que presenta un usuario contra la actuación de determinado funcionario u oficina.

Recurso: Petición de revisión de un acto definitivo (Respuesta a una PQR) realizada por la misma administración que lo dictó, a fin de obtener la modificación, revocación o invalidación de dicha decisión.

Solicitud de Indemnización: es una inconformidad verbal o escrita presentada por un usuario por la no prestación o por la deficiencia de un servicio a cargo de la empresa.

Nuestros tiempos de respuesta para todas las Peticiones, Quejas y Recursos son de máximo 15 días hábiles, como lo establece la ley 1369 de 2009.

Cualquier persona natural o jurídica que requieran instaurar una Petición, queja y/o recurso frente al servicio prestado por Cadena Courier SAS deberá dirigirse a la compañía por medio de la línea habilitada teniendo en cuenta si es un usuario corporativo o no de compañía.



- Como instaurar una Petición, queja y/o recurso frente al servicio prestado si es un usuario corporativo:



2.1.6.1.1 ADT Radicación de Queja

- Como radicar instaurar una Petición, queja y/o recurso frente al servicio prestado si es no un usuario corporativo:



2.1.6.1.2 ADT Radicación de Queja

Derechos y Deberes de los Usuarios:

Derechos de los usuarios

De conformidad con lo previsto en la Ley 1369 de 2009, y sin perjuicio de lo dispuesto en el Decreto 3466 de 1982 y el ejercicio de las acciones judiciales pertinentes, los operadores postales deben asegurar a sus usuarios los siguientes derechos:

- El secreto e inviolabilidad de las comunicaciones postales.
- El respeto a la intimidad.
- La neutralidad y confidencialidad de los servicios postales.
- La igualdad de trato a los usuarios de los Servicios Postales que estén en condiciones análogas.
- La prestación del servicio libre de cualquier tipo de discriminación, especialmente derivadas de consideraciones políticas, religiosas, ideológicas, étnicas, etcétera.
- La amplia divulgación de las condiciones de prestación de los servicios postales, en especial las que se refieren a cobertura, frecuencia, tiempo de entrega, tarifas y trámite de las peticiones y reclamaciones.

Medellín:

Carrera 50 No. 97A Sur - 150 • Tel: (4) 378 66 66 • Fax: (4) 279 23 41

• La Estrella - Antioquia

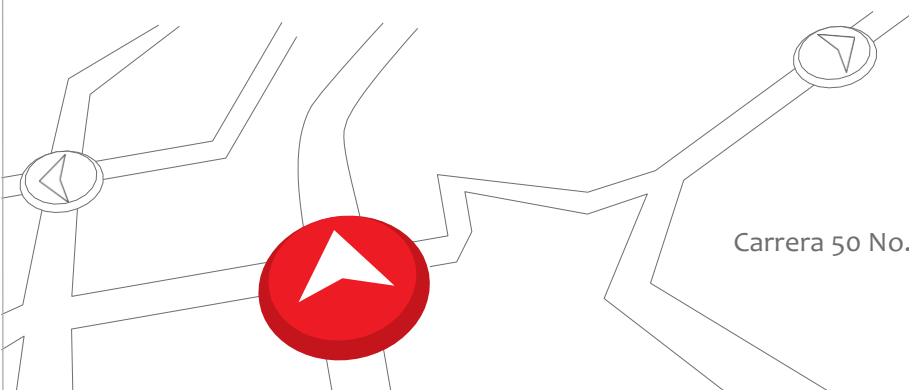
www.cadena.com.co

- ✚ La indemnización por pérdida, expoliación o avería de los objetos postales.
- ✚ La devolución al remitente de los objetos postales que no hayan sido entregados al destinatario y la modificación de la dirección para una nueva remisión del envío mediante el pago de las tarifas correspondientes, siempre que las condiciones en relación con la cobertura fijadas por el operador postal para la prestación del servicio lo permitan.
- ✚ La prestación permanente de los servicios postales.
- ✚ La prestación del servicio contratado de conformidad con las condiciones ofrecidas.
- ✚ La identificación de todos los operadores postales que intervienen en la prestación del servicio postal solicitado por el usuario, a medida que estos se vayan identificando en el tránsito del objeto postal.
- ✚ Los contemplados en los acuerdos y convenios internacionales vigentes ratificados por Colombia.

Derechos de los usuarios remitentes.

De conformidad con lo previsto en la Ley 1369 de 2009, y sin perjuicio de lo dispuesto en el Decreto 3466 de 1982 y el ejercicio de las acciones judiciales pertinentes, los operadores postales deben asegurar a sus usuarios remitentes los siguientes derechos:

- ✓ La propiedad sobre los objetos postales, hasta tanto no sean entregados al usuario destinatario.
- ✓ Obtener la devolución de los envíos que no hayan sido entregados a los usuarios destinatarios.
- ✓ Solicitar la reexpedición de sus envíos a distinto lugar del inicialmente indicado, previo el pago de la tarifa que genera dicha reexpedición.
- ✓ Solicitar las indemnizaciones a que se refiere el artículo 38 del presente régimen, en los casos de avería, expoliación y pérdida, en concordancia con lo previsto en el artículo 25 de la Ley 1369 de 2009.
- ✓ Solicitar al operador la reparación de los perjuicios que se generen con ocasión del incumplimiento de las condiciones que rigen la prestación del servicio.



Derechos de los usuarios destinatarios.

De conformidad con lo previsto en la Ley 1369 de 2009, y sin perjuicio de lo dispuesto en el Decreto 3466 de 1982 y el ejercicio de las acciones judiciales pertinentes, los operadores postales deben asegurar a sus usuarios destinatarios los siguientes derechos:

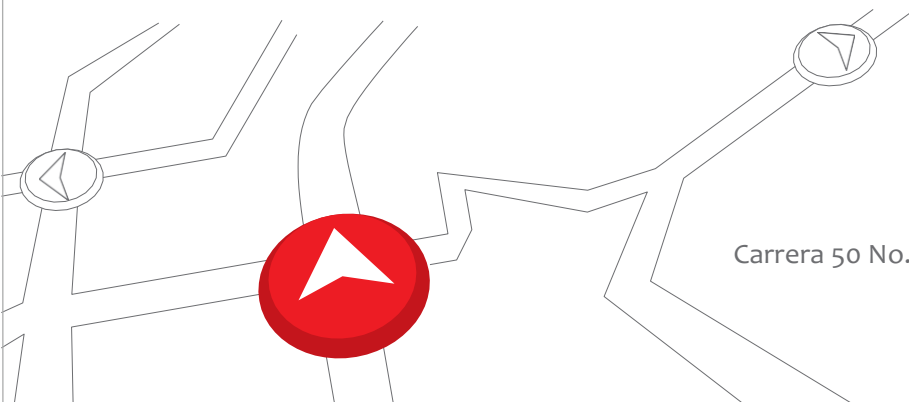
- ❖ Recibir los objetos postales enviados por el remitente, con el cumplimiento de todas las condiciones del servicio divulgadas por el Operador Postal.
- ❖ Obtener información acerca de los envíos registrados a su nombre. En los servicios de correo sólo aplicará a los envíos certificados.
- ❖ Rechazar los envíos, aun cuando vengan a su nombre, para lo cual deberá dejar constancia por escrito del rechazo y los motivos.
- ❖ Presentar, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal, reclamaciones cuando descubra averías en el objeto con posterioridad a la entrega.
- ❖ Percibir las indemnizaciones a que tiene derecho el usuario remitente, siempre y cuando este le ceda de manera expresa ese derecho.

Pertenencia de los objetos postales.

Los objetos postales pertenecen al remitente hasta el momento en que sean entregados al destinatario.

Obligaciones de los usuarios. Los usuarios tienen las siguientes obligaciones con los Operadores Postales:

1. Pagar la tarifa del servicio postal contratado.
2. Someterse a las condiciones de prestación del servicio postal contratado, con la condición de que hayan sido expresa y ampliamente divulgadas por el operador de servicios postales.
3. Abstenerse de enviar objetos prohibidos o peligrosos, de acuerdo con las normas vigentes.



Responsabilidad del usuario.

El usuario remitente de un objeto postal será responsable por los daños ocasionados a otros objetos postales cuando se trate de envíos cuyo transporte está prohibido por la ley, por los reglamentos de la Unión Postal Universal, o por no haber cumplido con las condiciones de despacho de sustancias riesgosas, salvo que se compruebe la culpa exclusiva del Operador Postal.

RESPONSABILIDAD DE LOS OPERADORES POSTALES. Los envíos postales una vez recibidos por el Operador Postal y en tanto no lleguen al destinatario, serán responsabilidad del Operador Postal y este responderá por incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio postal o por pérdida, expoliación o avería del objeto postal mientras no sea entregado al destinatario o devuelto al remitente, según sea el caso, de acuerdo con lo establecido en el artículo 25 de esta ley.

EXENCIONES DE RESPONSABILIDAD DE LOS OPERADORES POSTALES.

Los Operadores Postales no serán responsables por el incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio postal o por la pérdida, expoliación o avería de los objetos postales en los siguientes casos:

1. Cuando el incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio postal o la pérdida, expoliación o avería del objeto postal se deba a fuerza mayor o caso fortuito.
2. Cuando el objeto postal haya sido incautado o decomisado de conformidad con los procedimientos establecidos en la ley.
3. Cuando haya imprecisión en la información suministrada por el usuario remitente en relación con el contenido del objeto postal y se pueda demostrar con los registros de envío que tramita el Operador Postal, siempre y cuando dicha imprecisión se relacione con el incumplimiento.
4. Cuando el usuario remitente no presentó reclamación dentro del término de diez (10) días calendario para servicios nacionales y seis (6) meses para los servicios internacionales, en ambos contados a partir de la recepción del objeto postal por parte del Operador Postal.

5. Cuando el usuario destinatario no presentó reclamación por expoliación o avería dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo del objeto postal.

PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS (PQR), Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIONES.

<Artículo modificado por el artículo 70 de la Ley 1480 de 2011. Rige a partir del 12 de abril de 2012 (Ver en Legislación Anterior el texto vigente hasta esta fecha). El nuevo texto es el siguiente: >Los operadores postales deberán recibir y tramitar las peticiones, quejas y recursos (PQR) relacionadas con la prestación del servicio, así como las solicitudes de indemnización y resolverlas de fondo dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo por parte del operador postal. Contra estas decisiones proceden los recursos de reposición y en subsidio de apelación. El recurso de apelación será atendido por la autoridad encargada de la protección de los usuarios y consumidores. El recurso de reposición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su interposición. Este término podrá ampliarse por uno igual para la práctica de pruebas, de ser necesarias, previa motivación. Una vez resuelto el recurso de reposición, el operador tendrá un máximo de cinco (5) días hábiles para remitir el expediente a la autoridad competente para que resuelva el recurso de apelación, de ser procedente.

Transcurrido el término para resolver la petición, queja, recurso de reposición (PQR) o solicitud de indemnización sin que se hubiere resuelto de fondo y notificado dicha decisión, operará de pleno derecho el silencio administrativo positivo y se entenderá que la PQR o solicitud de indemnización ha sido resuelta en forma favorable al usuario, sin perjuicio de las sanciones a que haya lugar.

Siempre que el usuario presente ante el operador postal un recurso de reposición, este último deberá informarle en forma expresa y verificable el derecho que tiene a interponer el recurso de apelación en subsidio del de reposición, para que, en caso de que la respuesta al recurso de reposición sea desfavorable a sus pretensiones, la autoridad competente decida de fondo.

DEVOLUCIÓN DE LAS INDEMNIZACIONES. Cuando el objeto extraviado por un Operador Postal es encontrado, el usuario a su elección podrá solicitar la entrega del objeto y por consiguiente estará en la obligación de devolver la indemnización que haya recibido del Operador Postal o quedarse definitivamente con esta y no reclamar el objeto.

Medellín:

Carrera 50 No. 97A Sur - 150 • Tel: (4) 378 66 66 • Fax: (4) 279 23 41

• La Estrella - Antioquia

www.cadena.com.co

